

JURNAL
KUALITAS PELAYANAN PERIJINAN REKLAME DI BADAN PELAYANAN
PERIJINAN TERPADU KOTA SEMARANG

Oleh: Yusri Kurniawati, Dra. Nina Widowati, M.Si dan Dra. Maesaroh, M.Si

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO

Jalan Prof. H. Soedarto SH, Tembalang, Semarang 12693
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman : <http://www.fisip.ac.id> Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT:

The quality of public services that are the products of a service provided by the committee of public services to the recipient of the service. Integrated services agency permitting of Semarang is an organization operating in the fields of public service licenses. One of the licensing services organised by the licensing services semarang, BPPT Kota Semarang is the advertisement. The aim of this research is to see illustrat about the ads licensing services in BPPT Kota Semarang and also to identify the pro- and retarding the licensing services in ads board the licensing services from Semarang. There are several dimensions used to measure the quality of services provided by BPPT Kota Semarang. That is tangible, reliability, responsiveness, access and assurance.

The result of this research shows that the quality of service ads licencing organized by BPPT Kota Semarang can be said is not optimal. It can be proved in dimension tangible, facilities and infrastructure available in BPPT Kota Semarang is still inadequate, in dimension reliability SOP that is in BPPT Kota Semarang not run optimal, in dimension assurance still happens licencing the delays in publishing the ads, there still illegal charges, still found pander act and discipline practice of officers who are still low.

Dimensions should be improved to improve the quality of the services which is tangible, reliability and also the assurance, while the dimension that needs to be maintained and improved back is the dimensions of responsiveness and access. Efforts to improve the quality of services can be done with the use of facilities and infrastructure in a more optimized, rewards and imposing punishment on an breaktime in the form put up photo employe of the month every month to the officers who were considered most discipline, extend estimation time services , and improve coordination between the front office with the field of supervision

Keywords: *A Quality Service , Licensing Services , Ads*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Otonomi daerah merupakan titik awal dari kemandirian daerah dalam mengelola, mengatur dan mengintervensi potensi kekayaan daerah baik potensi sumber daya alam, sumber daya manusia maupun potensi ekonomi lainnya yang dimiliki oleh setiap daerah. Sejak otonomi daerah diberlakukan pelayanan publik menjadi topik hangat yang diperbincangkan. Setiap daerah ditantang untuk dapat berdiri sendiri dalam mengurus segala kebutuhan masyarakat daerahnya, di sini peran pemerintah daerah menjadi perhatian utamanya karena pemerintah daerah harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakatnya dengan lebih baik. Hal itu dikarenakan pemerintah daerah dinilai lebih dekat dengan masyarakat sehingga lebih mengetahui apa saja kebutuhan serta keinginan masyarakat, dengan begitu otonomi daerah ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Menurut Hardiyansyah (2011:86) pelayanan yang berkualitas sangat bergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Pelayanan publik yang ingin diangkat pada penelitian ini adalah pelayanan administrasi mengenai

pelayanan perijinan di Kota Semarang. Salah satu jenis pelayanan di BPPT Kota Semarang ini adalah pelayanan perijinan reklame. Reklame adalah sarana promosi untuk memperkenalkan suatu produk kepada khalayak ramai. Pelayanan perijinan reklame yang dilakukan oleh BPPT Kota Semarang terdiri dari dua jenis, yakni ijin penyelenggaraan reklame dan ijin titik reklame.

Berdasarkan data dari laporan perijinan BPPT Kota Semarang tahun 2013, jumlah ijin reklame yang terbit tidak sesuai dengan jumlah ijin reklame yang masuk. Jumlah ijin penyelenggaraan reklame yang terbit pada tahun 2013 berjumlah 498 dari total jumlah ijin yang masuk 530, atau baru sekitar 93,96% yang dapat diselesaikan. Kemudian untuk ijin titik reklame yang terbit baru mencapai 424 dari jumlah total 792, atau sekitar 53,53%. Jika dibandingkan dengan jumlah ijin yang terbit pada jenis perijinan lainnya, presentase ijin reklame berada pada posisi paling rendah. Hal tersebut dapat menunjukkan betapa rendahnya kecepatan proses perijinan reklame pada BPPT Kota Semarang, padahal dalam prosedur, lama pemrosesan perijinan reklame ini selama 10 hari kerja.

Adanya ketimpangan antara harapan dan kenyataan tersebut yang membuat peneliti tertarik untuk mengangkatnya

menjadi sebuah penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Perijinan Reklame di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang”**.

B. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan perijinan reklame di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang
2. Untuk mengidentifikasi aspek pendukung dan penghambat kualitas pelayanan perijinan reklame di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang.

C. Teori

Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Administrasi publik didefinisikan oleh Waldo dalam Pasolong (2010:8), sebagai manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.
2. Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Atik (2012:2), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh

perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

3. Thoha dalam Sedarmayanti (2010:243) memberikan pendapat mengenai makna dari pelayanan publik, menurutnya pelayanan masyarakat atau pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.
4. Kotler dalam Hardiyansyah (2011:35), mengatakan bahwa: “...*Quality is the totality of features and characteristic of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs....*”.
5. Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:4), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

D. Metode Penelitian

Pada penelitian ini desain penelitian yang akan digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Tempat atau lokus adalah

Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang yang terletak di Jalan Pemuda No 148, Semarang.

Teknik penentuan informan yang digunakan adalah *accidental sampling* dan *snowball sampling*. Informan dalam penelitian ini, yaitu pemohon perijinan reklame di BPPT Kota Semarang, Kepala bidang kesra dan lingkungan di BPPT Kota Semarang, *customer service*, Kepala sub bidang pengawasan perijinan dan staf sub bidang pengawasan perijinan

Sumber data berasal dari data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pelayanan perijinan reklame di BPPT Kota Semarang.

Teknik pengumpulan data dengan wawancara semi terstruktur dan juga observasi secara terus terang dan tersamar, serta menggunakan teknik triangulasi untuk menguji kredibilitas data, dengan cara membandingkan hasil wawancara dari informan, hasil observasi dan juga dokumen yang ada. Analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dimensi *tangible*, fenomena yang ada adalah sebagai berikut:

1. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perijinan reklame BPPT Kota Semarang memberikan fasilitas fisik berupa bangku, meja pengisian formulir, mesin pengambil nomor antrean, komputer, stand tempat berbagai macam brosur pelayanan, pengeras suara, televisi, pendingin ruangan (AC), jaringan telepon, free wifi, pohon Sardu serta mesin finger print untuk kedisiplinan petugas.
2. Terdapat beberapa fasilitas yang tidak berfungsi secara optimal, beberapa lagi jumlahnya kurang sehingga tidak sebanding dengan jumlah pemohon yang datang.
3. BPPT Kota Semarang tidak menyediakan papan informasi, sehingga pemohon yang ingin mengetahui prosedur, alur pelayanan atau informasi lainnya harus bertanya kepada petugas.
4. Penampilan petugas BPPT Kota Semarang sudah sangat bagus, terdapat peraturan sendiri yang mengatur seragam para petugas setiap harinya. Penampilan yang rapi dan tidak monoton menjadi konsep dari seragam petugas.

Berdasarkan dimensi *reliability*, fenomena yang ada adalah sebagai berikut:

1. BPPT Kota Semarang telah memiliki SOP pada tiap bidangnya dan juga pada

tiap jenis pelayanan perijinan yang ada di BPPT Kota Semarang termasuk pelayanan perijinan reklame. Sayangnya tidak semua petugas paham akan pentingnya SOP sebagai pedoman untuk bekerja, banyak dari petugas yang tidak hafal SOP masing-masing.

2. Upaya yang selama ini dilakukan oleh BPPT Kota Semarang untuk menuntun petugas untuk bekerja sesuai dengan SOP adalah dengan melakukan sosialisasi dan juga pengawasan, namun upaya tersebut belum efektif karena masih banyak petugas yang belum paham pentingnya penerapan SOP dalam bekerja.
3. Untuk meningkatkan kemampuan petugas BPPT Kota Semarang memberikan pelatihan yang diikuti oleh beberapa petugas sebagai perwakilan dari masing-masing bidang.
4. Untuk membangun sikap disiplin pada petugas, BPPT Kota Semarang menerapkan sistem absensi menggunakan *finger print*. Kekurangan sistem ini adalah petugas banyak yang memanfaatkan waktu istirahat untuk bersantai meninggalkan kantor, hal tersebut karena *finger print* hanya merekam waktu pada absen datang dan pulang saja.

Pada dimensi ***responsiveness***, fenomena yang adalah sebagai berikut:

1. Jika dihitung dalam rata-rata, kecepatan petugas dalam melayani pemohon paling cepat yakni selama 17 menit dan paling lama selama 40 menit per pemohon, namun waktu tersebut tidak termasuk waktu antrean.
2. Beberapa cara pengaduan yang disediakan BPPT Kota Semarang yaitu penyediaan ruang konsultasi dan pengaduan di lantai 3, penyediaan formulir pengaduan, pohon Sardu (Saran dan Kritik, SMS *Gateway*, *website*, mengirim surat alamat BPPT Kota Semarang.
3. Respon terhadap aduan terhitung cepat apabila kesalahan yang terjadi hanya melibatkan petugas BPPT Kota Semarang, akan tetapi apabila kesalahan terjadi berkaitan dengan tim teknis maka respons yang diberikan harus menunggu hasil rapat antara pihak BPPT Kota Semarang dengan tim teknis terkait.
4. Dalam kurun waktu tiga bulan, presentase kesalahan yang terjadi pada pelayanan reklame di BPPT Kota Semarang berjumlah 10 sampai dengan 20 persen dari total semua aduan yang masuk ke BPPT Kota Semarang.

Berdasarkan dimensi ***access***, fenomena yang ada adalah sebagai berikut:

1. Akses pemohon untuk memperoleh informasi terkait pelayanan reklame sangat lancar,

2. Tidak tersedia petunjuk arah menuju kantor pelayanan, sehingga membingungkan pemohon.
3. Terdapat angkutan umum yang melintasi kantor BPPT Kota Semarang. Pemohon dapat menggunakan BRT Kota Semarang, bus berwarna kuning atau dapat juga menggunakan taksi.
4. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh pemohon untuk menghubungi petugas pelayanan, cara tersebut antara lain melalui telepon, surat, *website* atau dengan datang langsung ke kantor BPPT Kota Semarang.
5. BPPT Kota Semarang menyediakan *customer service* sebagai sarana pusat informasi pelayanan dan juga sekaligus loket pengambilan formulir. *Customer service* yang ada di BPPT Kota Semarang dapat dinilai baik dari segi sikap, dalam melayani mereka cukup ramah dengan standar 3S yakni senyum, salam dan sapa.

Berdasarkan dimensi ***assurance***, fenomena yang ada adalah sebagai berikut:

1. Banyak pemohon yang belum mengetahui dan memahami apa saja hak yang mereka miliki. Kurangnya sosialisasi dari petugas menjadi salah satu penyebab minimnya pengetahuan pemohon.

2. Jaminan kepastian waktu yang diberikan oleh BPPT Kota Semarang kepada pemohon pelayanan reklame adalah dengan memberikan tanda bukti dimana di sana tertera waktu penerbitan perijinan. Kenyataan sering terjadi keterlambatan penerbitan.
3. Untuk pelayanan reklame yang diselenggarakan oleh BPPT Kota Semarang, biaya pelayanan belum dapat dipastikan. Pemohon biasanya hanya memperoleh gambaran namun untuk kepastiannya baru dapat diberitahu setelah pengecekan lapangan oleh tim teknis.
4. Jaminan legalitas pada pelayanan reklame terdiri dari beberapa Peraturan Daerah Kota Semarang dan juga Peraturan Walikota Semarang.
5. Hingga saat ini masih banyak calo ilegal yang berkeliaran di BPPT Kota Semarang. Upaya yang dilakukan BPPT Kota Semarang untuk mencegah kegiatan tersebut sangat minim, selain itu sikap BPPT Kota Semarang terhadap kegiatan pencaloan tidak tegas.

Aspek pendukung kualitas pelayanan perijinan reklame terlihat berdasarkan dimensi *responsiveness* dan *access*.

Responsiveness:

1. Petugas BPPT Kota Semarang melayani pemohon pelayanan perijinan reklame dengan cepat.

2. Tersedianya sarana dan prasarana pengaduan berupa ruang konsultasi, formulir pengaduan, pohon saran dan pengaduan, sms gateway, *website* BPPT Kota Semarang atau dapat juga dengan mengirimkan surat ke kantor BPPT Kota Semarang.
3. Respons yang diberikan petugas kepada pemohon terhitung cepat untuk keluhan yang berasal dari kesalahan petugas.

Access:

1. Kemudahan pemohon dalam mengakses informasi perihal pelayanan reklame yang diselenggarakan oleh BPPT Kota Semarang.
2. Keberadaan dan kemudahan akses angkutan umum untuk menjangkau kantor BPPT Kota Semarang.
3. Kemudahan pemohon untuk menghubungi petugas BPPT Kota Semarang.
4. Ketersediaan customer service sebagai sarana untuk membantu pemohon memperoleh informasi terkait pelayanan reklame

Aspek penghambat kualitas pelayanan perijinan reklame terlihat berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability* dan *assurance*.

Tangible:

1. Terbatasnya jumlah sarana yang dimiliki oleh BPPT Kota Semarang misalnya komputer, bangku dan juga meja pengisian formulir, selain itu juga terdapat sarana yang kurang berfungsi

dengan baik seperti pendingin ruangan, tv dan juga pohon sardu.

2. Belum tersedianya papan informasi pelayanan di BPPT Kota Semarang.

Reliability:

1. Upaya yang dilakukan BPPT Kota Semarang dalam mengarahkan petugas untuk bekerja sesuai dengan prosedur belumlah optimal.
2. Tingkat kedisiplinan petugas masih rendah, petugas sering memperpanjang waktu istirahat seenak mereka sendiri.

Assurance:

1. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan petugas dalam memberitahukan hak para pemohon sehingga pemohon banyak yang tidak mengetahui haknya.
2. Waktu penyelesaian pelayanan belum tepat waktu, masih sering ditemukan keterlambatan penerbitan perijinan.
3. Masih terdapat pungutan liar yang ditarik petugas kepada pemohon yang berasal dari perusahaan jasa periklanan.
4. Tindakan pencaloan masih berkembang di BPPT Kota Semarang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait Kualitas Pelayanan Perijinan Reklame di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang, peneliti dapat menyatakan bahwa kualitas pelayanan perijinan reklame yang diselenggarakan oleh BPPT Kota

Semarang belum optimal, hal tersebut dibuktikan dengan:

1. Sarana dan prasarana yang tersedia di BPPT Kota Semarang masih kurang memadai.
2. Dalam melaksanakan tugas, petugas BPPT Kota Semarang tidak selalu berpatokan pada SOP.
3. Keterlambatan penerbitan perijinan reklame masih sering terjadi. Waktu pelayanan yang ditentukan dalam SOP yakni selama 10 hari untuk ijin penyelenggaraan reklame dan 15 hari untuk ijin titik reklame, namun kenyataannya waktu penerbitan tersebut seringkali terlambat.
4. Masih adanya pungutan liar dan juga praktik pencaloan yang dilakukan oleh petugas BPPT Kota Semarang terhadap pemohon perijinan reklame. Pungutan liar yang dimaksud di sini tidak ditujukan untuk semua pemohon perijinan reklame melainkan hanya pada pemohon perijinan reklame yang berasal dari jasa periklanan. Tarif yang ditarik jumlahnya juga tidak pasti.
5. Kedisiplinan petugas BPPT Kota Semarang masih rendah. Masih banyak petugas yang memanfaatkan waktu istirahat untuk mangkir dari tugas.

Aspek pendukung kualitas pelayanan perijinan reklame yang ada di Badan

Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang adalah sebagai berikut:

1. Petugas BPPT Kota Semarang melayani pemohon pelayanan perijinan reklame dengan cepat. Terkait masalah pengaduan, BPPT Kota Semarang menyediakan sarana dan prasarana pengaduan berupa ruang konsultasi, formulir pengaduan, pohon saran dan pengaduan, sms *gateway*, *website* BPPT Kota Semarang atau dapat juga dengan mengirimkan surat ke kantor BPPT Kota Semarang.
2. Kemudahan pemohon dalam mengakses informasi perihal pelayanan reklame yang diselenggarakan oleh BPPT Kota Semarang, informasi dapat diperoleh melalui brosur, *website* BPPT Kota Semarang atau dengan bertanya langsung kepada petugas. Kemudian keberadaan dan kemudahan akses angkutan umum untuk menjangkau kantor BPPT Kota Semarang, selain itu akses pemohon untuk menghubungi petugas BPPT Kota Semarang juga terhitung mudah. Selanjutnya ketersediaan *customer service* sebagai sarana untuk membantu pemohon memperoleh informasi terkait pelayanan reklame.

Aspek penghambat kualitas pelayanan perijinan reklame yang ada di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota

Semarang dilihat dari tiap dimensi adalah sebagai berikut:

1. Jumlah sarana yang dimiliki oleh BPPT Kota Semarang tidak sebanding dengan jumlah pemohon yang datang selain itu juga terdapat sarana yang kurang berfungsi dengan baik seperti pendingin ruangan, tv dan juga pohon sardu. Kemudian belum tersedianya papan informasi pelayanan di BPPT Kota Semarang.
2. Upaya yang dilakukan BPPT Kota Semarang dalam mengarahkan petugas untuk bekerja sesuai dengan prosedur belum optimal, sehingga masih banyak petugas yang bekerja tidak sesuai dengan SOP. Selanjutnya tingkat kedisiplinan petugas masih rendah, petugas sering memperpanjang waktu istirahat seenak mereka sendiri sehingga pada jam istirahat antrean pemohon menjadi panjang karena banyak petugas yang tidak ada di tempat.
3. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan petugas dalam memberitahukan hak para pemohon sehingga pemohon banyak yang tidak mengetahui haknya. Kemudian untuk masalah kepastian waktu pelayanan masih sering ditemukan keterlambatan penerbitan perijinan. Masih terdapat kegiatan pencaloan dan juga pungutan liar yang

ditarik petugas kepada pemohon yang berasal dari perusahaan jasa periklanan.

SARAN

Saran yang dapat peneliti berikan untuk meminimalisir hambatan-hambatan yang, antara lain:

1. Untuk meningkatkan dimensi *tangible* maka upaya yang perlu dilakukan adalah mengoptimalkan penggunaan sarana yang telah tersedia, misalnya untuk masalah kurangnya bangku di ruang tunggu petugas BPPT harus menindak tegas pihak-pihak yang tidak berkepentingan dalam penggunaan sarana ruang tunggu pelayanan atau dengan membuat peraturan bahwa yang boleh menggunakan ruang tunggu pelayanan hanyalah pemohon BPPT Kota Semarang. Terkait alur atau prosedur pelayanan, berhubung tidak ada papan informasi yang disediakan pada ruang tunggu pelayanan maka BPPT Kota Semarang dapat mencantumkan alur atau prosedur pelayanan pada *website* BPPT sebagai alternatif papan informasi yang tidak ada sehingga pemohon dapat mengetahui langkah-langkah dalam memperoleh pelayanan.
2. Untuk meningkatkan dimensi *reliability*, upaya yang dapat dilakukan yakni dengan mengintensifkan

penggunaan *finger print* untuk absen datang, pulang dan juga istirahat, memberlakukan *reward* berupa pemasangan foto petugas yang paling disiplin dengan judul *employee of the month* yang diletakkan pada ruang tunggu pemohon. Tujuan dilakukan kegiatan tersebut yakni sebagai penghargaan bagi petugas dan juga sarana untuk memotivasi petugas untuk lebih disiplin lagi dalam bekerja.

3. Untuk meningkatkan dimensi *assurance* upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi keterlambatan penerbitan yakni dengan memperpanjang estimasi waktu pelayanan, misalnya pada pelayanan ijin penyelenggaraan reklame yang tadinya dijadwalkan selesai selama 10 hari diperpanjang menjadi 12 hari. Perpanjangan estimasi waktu ini dilakukan untuk mencegah terjadinya keterlambatan penerbitan, dengan memperpanjang waktu pelayanan diharapkan perijinan dapat diterbitkan tepat pada waktunya sehingga tidak muncul perspektif atau kesan yang negatif dari masyarakat. Kemudian untuk menangani masalah pencaloan maka perlu adanya peningkatan

koordinasi dan kerjasama oleh petugas *front office* dan juga bidang pengawasan agar kedepannya tidak lagi saling lempar tanggung jawab melainkan saling bahu membahu menciptakan pelayanan yang bersih.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2012). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2010). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik*. Bandung: PT Refika Aditama.